



Bienvenue



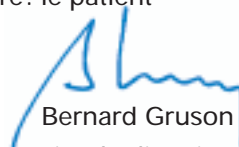
Vous, d'abord

Soigner, enseigner, chercher : c'est la triple mission des Hôpitaux universitaires de Genève.

Créés en 1995, ils constituent l'un des premiers groupes hospitaliers de Suisse, avec 40 lieux de soins, 2'200 lits, 50'000 personnes hospitalisées par année, 10'000 collaborateurs exerçant 150 métiers différents.

En tant que service public, les HUG assurent une médecine de qualité accessible à tous. Ils collaborent étroitement avec l'ensemble du réseau de soins, en particulier les médecins traitants et les services d'aide à domicile. Ce partenariat est essentiel pour fournir à chaque personne les soins que son état de santé requiert.

Cette brochure est destinée à vous donner les informations utiles à votre séjour. L'équipe soignante répond volontiers à toute question. Notre philosophie telle que définie dans la charte du patient (lire page 4) est claire : le patient d'abord, vous d'abord.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'B. Gruson'.

Bernard Gruson
Président du comité de direction

Vous êtes hospitalisé(e)

- au centre de soins continus
- à l'hôpital Beau-Séjour
- à l'hôpital de gériatrie
- à l'hôpital des enfants
- autre (à préciser):
- à la clinique psychiatrique
- à l'hôpital cantonal
- à l'hôpital de Loëx
- à la maternité

- Unité:
- Chambre: Etage:
- Tél. direct de l'unité:
- Tél. de la chambre:

Vos interlocuteurs

- Médecin ⁽¹⁾ responsable:
- Médecin ⁽¹⁾ chef de clinique:
- Infirmière ⁽¹⁾ de référence:
- Infirmière ⁽¹⁾ responsable de l'unité:
- Autres professionnels participant à vos soins:
-
-

Un badge pour les identifier

- médecins
- infirmiers
- aides-soignants
- autres professionnels de santé
- personnel technique et hôtelier
- personnel administratif

Des interprètes pour faciliter la communication

Si vous parlez peu ou mal le français, n'hésitez pas à demander l'assistance d'un interprète.

(1) A lire au masculin comme au féminin.

Pour vous, les HUG s'engagent autour de sept points-clés qui témoignent des valeurs éthiques et déontologiques des professionnels qui y travaillent.



L'accueil est le premier des soins

Les HUG accueillent sans discrimination, de jour comme de nuit, toute personne qui requiert des soins. Ils tiennent compte de ses besoins pour l'orienter.



La communication avec le patient

Les HUG désignent un médecin responsable et une infirmière de référence pour garantir au patient le suivi de l'information et l'accès à son dossier.



La qualité des soins est évaluée régulièrement

Les HUG recueillent les observations et l'opinion du patient sur la qualité de sa prise en charge et de son séjour. Le patient dispose de voies de recours.



Le patient est partenaire et acteur de soins

Les HUG sollicitent la participation et la collaboration du patient à toutes les décisions le concernant. Ils s'enquerraient de l'existence de directives anticipées et les respectent.



Une prise en charge adaptée à chacun

Les HUG offrent une prise en charge individualisée et la continuité des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et au bien-être du patient.



Le respect de la personne

Les HUG respectent les croyances, la culture et l'intimité du patient et de son entourage. Toute information reçue dans le cadre des soins est confidentielle.



Toute recherche exige un consentement

Les HUG demandent au patient son consentement explicite avant de l'inclure dans une recherche. A tout moment, le patient peut retirer son accord.

Un document à votre disposition

La charte du patient est affichée à l'entrée de chaque hôpital et de chaque unité de soins. Elle est également publiée sur le site Internet des HUG: www.hug-ge.ch.

Sur chaque site hospitalier, une équipe vous accueille et facilite votre admission.

Documents à présenter

Lors de l'enregistrement de votre hospitalisation :

- la lettre de convocation établie par votre médecin traitant ou par un médecin des HUG
- le certificat d'assurance délivré par votre assurance maladie ou la carte attestant votre affiliation (OFAC par exemple)
- une pièce d'identité (passeport, carte d'identité, livret de famille ou permis de séjour pour les personnes étrangères domiciliées en Suisse)
- un dépôt financier si vous n'êtes pas affilié(e) auprès d'une assurance reconnue par les HUG.

Documents médicaux

Pensez à vous munir des documents médicaux susceptibles de faciliter votre traitement et d'éviter des examens inutiles (radiographies, ordonnances, liste des médicaments, etc.).

Aide sociale

Les assistantes sociales ou les infirmières de santé publique vous aident à accomplir les démarches auprès des assurances ou des administrations (AVS, AI, etc.) et vous conseillent.



Si vous souhaitez bénéficier de l'anonymat

Dites-le dès votre entrée et l'information de votre hospitalisation restera confidentielle. Aucun renseignement ne sera transmis à l'accueil, à la centrale téléphonique et à la poste, ce qui signifie que, par exemple, la livraison de fleurs et la réception de courriers seront impossibles.

Conseil

Ne gardez pas de somme d'argent importante sur vous, ni d'objets précieux. En cas de vol ou de perte, la responsabilité des HUG n'est pas engagée.

Votre admission (suite)

Si vous arrivez en urgence

Un enregistrement administratif sommaire est fait à votre arrivée. Après les premières évaluations et traitements, vous êtes dirigé(e) vers le lieu de soins le plus adéquat. Si vous êtes hospitalisé(e) dans les HUG, votre dossier est alors complété.



Si vous connaissez la date de votre hospitalisation

Passez, quelques jours avant, au bureau des admissions. Vous remplissez alors les formalités administratives. Cela vous décharge de ce souci le jour de votre hospitalisation.

En cas de transfert

Si vous êtes transféré(e) d'un autre lieu d'hospitalisation, faisant partie des HUG, vous n'avez aucune formalité à remplir. Si vous venez d'un autre établissement, vous effectuez normalement les formalités d'admission. Si vous avez reçu une feuille de transfert, remettez-la à l'équipe soignante dès votre entrée: elle contient les renseignements nécessaires à la poursuite de votre traitement.



Si vous êtes hospitalisé(e) en psychiatrie

Plusieurs types d'admission sont prévues par la loi :

- admission volontaire
- admission non volontaire
- admission prononcée par une autorité judiciaire.

Quel que soit votre régime d'admission, vous êtes examiné(e) à votre arrivée par un médecin qui évalue vos besoins en soins et vous propose une prise en charge adaptée. Il vous informe sur les conditions de votre séjour et vos droits, notamment de recours.



Tarifs

Avant votre hospitalisation, renseignez-vous sur la prise en charge financière de votre séjour. Si votre hospitalisation est inférieure à 24h, 10% des frais sont à votre charge. Dès qu'elle est supérieure à 24h, un forfait hospitalier s'applique : il ne comprend pas les frais de nettoyage du linge privé, les soins dentaires, les frais de téléphone et les dépenses privées (coiffeur, journal, etc.).

L'assurance maladie prend en charge votre séjour tant que, sur avis médical, vous avez besoin d'un traitement et de soins hospitaliers. Dès que cette condition n'est plus remplie, votre médecin vous indique qu'il est tenu d'informer votre assurance. Les frais de séjour sont alors entièrement à votre charge.

Les tarifs en vigueur relèvent de la loi fédérale sur l'assurance maladie obligatoire (LAMal). Les frais découlant d'une impotence reconnue par l'assurance invalidité (AI) ne sont pas couverts.

Désignés comme vos interlocuteurs privilégiés, un médecin responsable et une infirmière de référence organisent votre prise en soins et suivent l'évolution de votre état de santé.

Votre consentement

Dès votre admission, vous êtes acteur de soins. Vous participez et collaborez aux décisions qui vous concernent. Aucun traitement ou examen n'est entrepris sans votre information préalable ni votre consentement.



Votre médecin traitant

Notre souhait est d'assurer une continuité de votre traitement pendant et après votre hospitalisation.

Si vous le souhaitez, le médecin responsable de votre traitement informe, en cours de séjour, votre médecin traitant sur votre état de santé et les soins prodigués.

Votre médecin traitant peut également vous rendre visite en tout temps, spontanément ou à votre demande.

Vos besoins en soins

Dès votre arrivée dans l'unité, l'équipe soignante s'entretient avec vous pour obtenir le maximum de renseignements sur votre état de santé. Si nécessaire et avec votre accord, des analyses et des examens sont pratiqués. Ces informations servent à établir un projet de soins personnalisé et à prendre les mesures nécessaires, y compris en matière de prévention des infections.

Le projet de soins est réévalué régulièrement et adapté en tenant compte de votre opinion et de l'évolution de votre maladie.

Votre projet de soins

En fonction de vos besoins, les soins dispensés sont préventifs, curatifs, palliatifs ou éducationnels. Ils recouvrent différentes formes :

- traitements médicaux (médicamenteux ou autres)
- entretiens individuels, de groupe ou avec votre entourage
- soins liés à l'hygiène et au confort
- soulagement de la douleur
- soins spécifiques assurés par des diététiciens, ergothérapeutes, logopédistes, pédicures, physiothérapeutes et psychologues
- soins palliatifs et accompagnement en fin de vie.



Le personnel soignant dispense ces soins en respectant votre indépendance dans les actes de la vie quotidienne, votre intimité, votre confort et votre sécurité.

Chaque lieu d'hospitalisation dispose d'un équipement médical moderne et propose des consultations spécialisées. Si votre état l'exige, vous êtes transféré(e) dans un autre établissement.

La relation soignant-soigné implique un partenariat étroit. Une bonne information mutuelle est nécessaire pour établir la confiance.



Notre engagement de soignant

Vous avez le droit de savoir.

Votre médecin responsable vous informe fréquemment et avec des mots simples sur le diagnostic, les possibilités de traitement, leurs avantages et leurs inconvénients, les alternatives existantes, les risques éventuels, etc.. Avec votre accord, il informe votre famille et vos proches sur votre état de santé. N'hésitez pas à lui poser des questions.

Outre votre médecin responsable, les autres soignants impliqués dans vos soins participent à votre information en fonction de leurs compétences. Ils veillent aussi au respect des règles de vie en communauté et des consignes de sécurité.



Votre responsabilité de patient

Pour définir un traitement optimal, votre médecin responsable doit disposer de toutes les informations sur vos problèmes de santé, vos symptômes et vos difficultés. Donnez-lui le maximum de détails: même s'ils vous paraissent peu importants, ils peuvent l'être.

Voici également quelques conseils à suivre:

- remettez dès votre arrivée vos médicaments à l'équipe soignante
- respectez les indications données par l'équipe soignante, par exemple l'interdiction de boire de l'alcool jugé incompatible avec un traitement
- observez une discrétion absolue vis-à-vis des autres patients car l'hôpital est un lieu privé qui garantit à chacun la confidentialité de son hospitalisation
- veillez à la tranquillité de vos voisins de chambre
- appliquez les règles élémentaires d'hygiène et de sécurité.

La personne hospitalisée conserve tous ses droits, notamment en matière d'accès à l'information, de respect de sa vie privée, de ses croyances, de sa culture.

Directives anticipées

Vous avez la possibilité de donner, à votre médecin, à votre entourage ou à un représentant légal des directives écrites sur la manière dont vous souhaitez être pris(e) en charge en cas de perte de votre capacité de discernement.

Vous pouvez par exemple :

- dire quels actes thérapeutiques vous acceptez ou refusez
- désigner une personne (représentant thérapeutique) qui sera chargée de prendre les décisions concernant votre traitement si vous n'étiez plus capable de le faire.

A tout moment, vous pouvez modifier ou annuler ces directives.

En l'absence de telles instructions, si vous n'êtes pas en mesure de donner votre accord et s'il y a urgence vitale, le médecin a le devoir d'intervenir selon votre intérêt présumé et sa déontologie.





Dossier et confidentialité

Les renseignements administratifs et médicaux figurant dans votre dossier sont traités par informatique. Ils sont confidentiels et soumis au secret tel que défini par le Code pénal suisse. Aucune information ne peut être communiquée à un tiers, y compris votre famille ou votre médecin traitant, sans votre accord.

Si vous souhaitez consulter votre dossier ou si vous désirez qu'un professionnel de la santé extérieur aux HUG y ait accès, vous devez adresser une demande écrite à votre médecin responsable à l'hôpital.

A des fins uniquement statistiques, des informations vous concernant (sexe, année de naissance, domicile, nationalité), des données sur votre séjour et les raisons de votre hospitalisation sont transmises sous forme cryptée à l'Office fédéral de la statistique. La confidentialité des données est ainsi garantie.



Doléances et réclamations

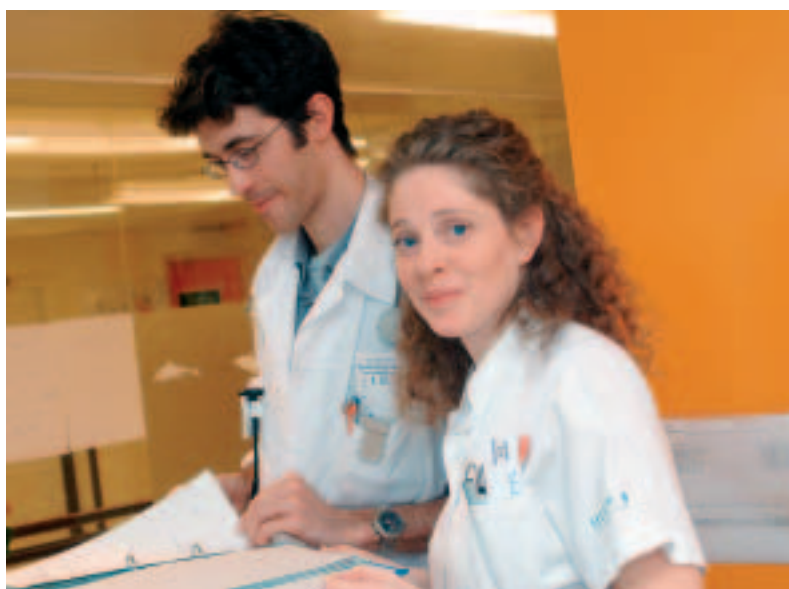
Si vous ou vos proches rencontrez un problème, n'hésitez pas à en parler à votre médecin responsable ou à votre infirmière de référence. En cas de difficulté majeure, vous pouvez contacter l'infirmier ou le médecin responsable de votre unité, voire le médecin-chef de service. Vous avez également la possibilité d'adresser une réclamation à la direction générale.



Mention du diagnostic sur votre facture

Conformément aux dispositions de la loi fédérale sur l'assurance maladie (LAMa), le diagnostic transformé en grande catégorie figure sur la facture. Ces informations sont également indiquées sur l'exemplaire envoyé à votre assurance maladie.

Si vous vous opposez à cette inscription, vous devez en informer, dès votre admission, le médecin qui vous reçoit. Le diagnostic sera alors transmis uniquement au médecin-conseil de votre assurance et ne figurera pas sur la facture.



A qui adresser une plainte?

Pour déposer une plainte concernant votre prise en soins, c'est-à-dire relative à la nature ou à la qualité des activités médicales et de soins, écrire à : Greffe de la commission de surveillance des activités médicales, Av. Beau-Séjour 24, 1206 Genève.

Recherche

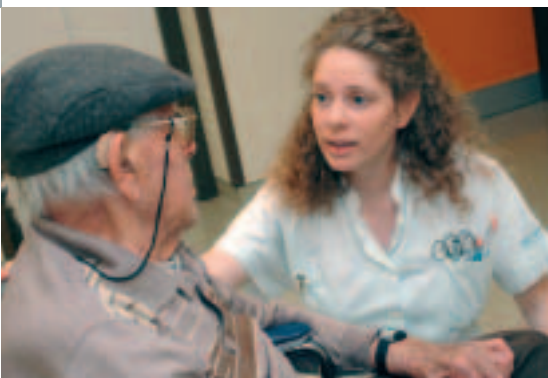
Les HUG sont un établissement universitaire dans lequel la recherche représente une activité importante. C'est grâce à la recherche que les connaissances médicales progressent. Vous pouvez être invité(e) à participer à un programme de recherche ou à des travaux d'enseignement, vous êtes alors informé(e) de façon détaillée et votre consentement écrit est exigé. Vous avez le droit de refuser ou de retirer votre accord en tout temps.

Sauf opposition de votre part et dans le respect de la loi, les données recueillies lors de votre séjour peuvent être utilisées à des fins de recherche. Ces recherches seront effectuées dans des conditions garantissant un strict anonymat et une totale confidentialité.



Registre des tumeurs

Les diagnostics de maladie tumorale sont transmis au Registre genevois des tumeurs. Cette transmission de données est autorisée par la loi. Sauf opposition de votre part, exprimée à un médecin, les HUG acceptent de le faire pour contribuer à la lutte contre le cancer.



Religion

Lors de votre admission, vous serez questionné(e) sur votre appartenance religieuse. Le représentant de votre religion est informé de votre hospitalisation et vous rend visite. Cas échéant, il peut également être le relais avec votre paroisse ou votre communauté religieuse. Il existe une aumônerie sur chaque site hospitalier. Si vous le souhaitez, un aumônier peut venir vous voir.

Soutien

Des bénévoles apportent du réconfort aux personnes hospitalisées. Ils portent un badge pour être facilement identifiables. Si vous désirez leur présence, dites-le à votre infirmière de référence.

Vidéo

Votre consentement éclairé et écrit est nécessaire pour réaliser tout enregistrement vidéo. Vous êtes informé(e) sur les buts visés et l'utilisation qui sera faite de l'enregistrement. Vous avez le droit de refuser et, en tout temps, de retirer votre accord. Cela entraîne la destruction de l'enregistrement.

La date de votre sortie est fixée en accord avec votre médecin responsable. Dès votre admission, cette sortie est envisagée et préparée avec vous afin de faciliter votre retour à la vie quotidienne.

Quand?

Dès que votre médecin responsable juge que votre état de santé le permet, il organise votre sortie. Vous pouvez néanmoins sortir en tout temps. Si, après avoir été informé(e) des risques encourus, vous prenez cette décision contre l'avis médical, le personnel soignant vous demande de signer une décharge.



Particularités en psychiatrie

Admission volontaire

Votre hospitalisation est régie par le principe "entrée libre-sortie libre". Elle cesse sur votre demande. Si votre médecin responsable estime que votre décision de sortie n'est pas opportune, il vous informe, de façon détaillée, des risques encourus.

Admission non volontaire

La décision de sortie est prise par votre médecin responsable lorsqu'il estime que votre état de santé le permet. Toutefois, en tout temps, vous pouvez lui demander votre sortie. Le médecin doit répondre dans les trois jours à votre demande ou à celle présentée par vos proches, votre représentant, votre avocat ou votre conseil légal.



Votre sortie préparée

Notre objectif est de vous permettre de quitter l'hôpital dans de bonnes conditions. En fonction de vos besoins, les assistants sociaux et les infirmières de santé publique vous accompagnent dans toutes vos démarches de sortie. Ils font le lien entre vous ou votre entourage et les services sociaux extérieurs.

Si une convalescence est nécessaire ou qu'un retour à domicile n'est pas envisageable, l'assistant social recherche pour vous, et avec vous, un lieu de vie adapté.

Conseil

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas de récupérer :

- vos affaires personnelles
- les radiographies que vous avez apportées avec vous
- les valeurs (argent, bijoux) que vous avez déposées à la caisse.

Votre sortie (suite)

Le jour de votre départ

Lorsque votre médecin responsable vous autorise à quitter l'hôpital, il vous remet un certificat médical et éventuellement une ordonnance. N'oubliez pas de prendre congé de votre infirmière de référence qui peut avoir des informations ou des documents à vous donner.

Un rapport médical est adressé à votre médecin traitant sous la forme d'une lettre de sortie.

Sauf avis contraire de votre part, elle est envoyée au médecin qui a signé votre certificat d'hospitalisation.

Les patients qui règlent eux-mêmes leurs frais de séjour doivent se présenter, avant leur départ, à la caisse de l'établissement pour régler la facture et retirer leur dépôt de garantie.

Vos soins à domicile

Si vous habitez Genève, vous pouvez bénéficier de soins à domicile.

Proposées par le réseau d'aide et de soins à domicile, de nombreuses prestations vous aident à reprendre progressivement vos habitudes de vie.

Pour toute information, le service social, les soignants ou la Fondation des services privés d'aide et de soins à domicile du canton de Genève (FSASD) sont à votre disposition. Un numéro unique gère les demandes :
tél. 022 420 20 00.



Votre avis nous intéresse

Que pensez-vous de votre séjour? Utilisez le questionnaire ci-joint pour exprimer votre avis. Vos remarques sont les bienvenues: elles nous aideront à améliorer la qualité de nos prestations.

Texte

Service de la communication

www.hug-ge.ch

Photos

Thierry Genand

Julien Gregorio

Claude Iff

Light motif - Blatt

Jean Mohr

Pierre-Yves Vallon

Conception et réalisation

csm sa

Tirage

40'000 exemplaires

Parution

Juillet 2004

